

Bijlage A Programma van Eisen

Inhoudsopgave

5.1 Algemeen.....	2
5.2 Ontsluiting van het publieke telefonie netwerk (PSTN).....	4
5.3 Contact Center applicatie	5
5.4 MS Teams Phone omgeving	13
5.5 Diensten, service en beheer	14
5.6 Implementatie en migratie.....	19
5.7 Security eisen	22

5.1 Algemeen

Eis nr.	Omschrijving
5.1.1	<p>Scope en eisen Inschrijver garandeert dat zijn aanbieding geheel voldoet aan de scope en alle eisen die zijn beschreven in de aanbestedingsdocumenten.</p>
5.1.2	<p>Inkoopvoorwaarden en concept overeenkomst Op de Opdracht zijn de bijgevoegde GIBIT 2023 voorwaarden van toepassing. Inkoopvoorwaarden en/of andere Voorwaarden van de Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.</p> <p>Door Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan bijgevoegd (model) Concept Overeenkomst, zoals deze door Aanbestedende dienst met de laatste Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd.</p>
5.1.3	<p>Wet- en regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Opdrachtnemer houdt zichzelf op de hoogte van- en garandeert dat de te leveren telefonie dienstverlening en oplossing voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, waaronder begrepen, maar niet uitsluitend, de Telecommunicatiewet. - De Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te voldoen en te blijven voldoen aan alle (wettelijke) verplichtingen van de toezichthouder ACM (Autoriteit Consument & Markt).
5.1.4	<p>Prijsinvulformulier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle in het Programma van Eisen opgenomen eisen zijn integraal verwerkt in de Inschrijving. De functionaliteiten die hieruit voortvloeien maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aangeboden software en dienstverlening en zijn op het moment van indiening van de inschrijving beschikbaar en gereed voor levering. - Voor het invullen van de door Inschrijver gehanteerde prijzen conformeert Inschrijver zich aan de instructies van Opdrachtgever zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en het prijsinvulformulier. - Inschrijver garandeert dat het ingediende prijsinvulformulier compleet is en dus een volledige opsomming bevat van alle kosten die Opdrachtgever maakt indien hij de door Inschrijver aangeboden leveringen en diensten op basis van hetgeen is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten zou afnemen voor een periode van 8 jaar (initieel 4 jaar met 4 keer 1 jaar een optie tot verlenging). - De door Inschrijver ingevulde prijzen (in Euro, excl. BTW) in het Prijsinvulformulier zijn vastgesteld voor de duur van de maximale contractperiode en zijn inclusief alle kosten, zoals administratie, overhead, materiaal, reis- verblijf, verzekeringen, transport, belastingen (excl. BTW), heffingen, kosten voor overleg, installatie, migratie, etc. Kosten die niet zijn gespecificeerd in het prijsinvulformulier kunnen op een later tijdstip ook niet in rekening worden gebracht. - Alle geoffreerde prijzen van de aangeboden oplossing zijn gebaseerd op de specificaties in deze aanbestedingsdocumenten. Dat wil zeggen dat alle in de offerte beschreven functionaliteiten en specificaties (inclusief beantwoording) onder het aanbod vallen en zijn inbegrepen bij de

	<p>prijsopgave, tenzij in de betreffende beantwoording of eis expliciet sprake is van het tegendeel.</p>
5.1.5	<p>Toelichting totstandkoming Prijzen Inschrijver voegt bij het prijzenblad een document “<i>Toelichting Totstandkoming Prijzen</i>” toe (max. vier (4) A4) met per onderdeel een transparante en controleerbare uitleg van de opgegeven prijzen (eenmalig, periodiek, optioneel). De toelichting bevat tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gehanteerde aannames en uitgangspunten. - Eenheden en tarieven (uren, dagen, aantallen). - Relevante kostencomponenten (licenties, hardware/software, optionele onderdelen). - Toegepaste kortingen of prijsfactoren voor zover nodig voor inzicht in redelijkheid. <p>De toelichting dient om Opdrachtgever inzicht te geven in prijsopbouw en kan ter controle worden besproken. Commerciële details die niet nodig zijn voor dit inzicht (zoals interne marges of inkoopcondities) hoeven niet te worden gedeeld.</p>
5.1.6	<p>Facturatie Facturering van eenmalige kosten (implementatiekosten) mag uitsluitend plaatsvinden nadat de bijbehorende mijlpaal, zoals opgenomen in Bijlage G Facturatieschema, aantoonbaar is behaald en door Opdrachtgever schriftelijk is geaccepteerd.</p> <p>Facturering van de periodieke kosten (exploitatiekosten) vindt plaats naar rato vanaf de eerste dag van de maand waarin de testfase (GAT) aanvangt, en wordt voortgezet naar rato per overeengekomen facturatieperiode, conform Bijlage G Facturatieschema.</p>
5.1.7	<p>Schaalbaarheid in gebruikers/licenties De Contact center oplossing moet tijdens de looptijd van de Overeenkomst flexibel schaalbaar zijn in zowel op- als afschalen van gebruikers en/of licenties. De Opdrachtgever moet per contractjaar het aantal contact center licenties kunnen verlagen met maximaal 25% van het op dat moment afgenomen aantal en dit aantal ook weer gedurende de looptijd ook weer kunnen uitbreiden tot het initiële niveau of hoger. Het afschalen mag geen invloed hebben op de werking of beschikbaarheid van de omgeving en mag geen extra kosten met zich meebrengen anders dan de verlaging in licentieaantal.</p>
5.1.8.	<p>Exit support Door Opdrachtnemer wordt voor de in gebruik name van de Cloud telefonie oplossing een exit-plan opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT (versie 2023), artikel 26. Opdrachtnemer beschrijft hierbij de wijze waarop de gegevens worden overgedragen aan de gemeente, welke termijnen gelden gedurende deze exit procedure en welke capaciteit hiermee gemoeid gaan. In het exit-plan wordt tevens invulling gegeven aan de in artikel 36. GIBIT2023 genoemde afspraken over waarborgen van continuïteit.</p> <p>Opdrachtnemer dient in geval van het beëindigen van de Overeenkomst volledig mee te werken aan de uitvoering van dit exit-plan.</p>

5.2 Ontsluiting van het publieke telefonie netwerk (PSTN)

Eis nr.	Omschrijving
5.2.1	<p>SIP trunking-dienst</p> <p>Inschrijver levert en configureert een SIP-trunkingdienst als onderdeel van de opdracht. Deze SIP-trunk moet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan de open SIP-standaard RFC 3261 (of opvolgers); • Voldoende spraakkanalen bieden voor het verwachte verkeersvolume van de CCaaS- en UCaaS-oplossing, met mogelijkheid tot schaalvergroting tijdens de contractduur. • Daadwerkelijk gekoppeld worden aan zowel de Microsoft Teams omgeving als de Contact center oplossing van Opdrachtgever, zodanig dat inkomend en uitgaand spraakverkeer voor beide platformen via dezelfde SIP-infrastructuur verloopt. • Voorzien zijn van beheer- en monitoringsfunctionaliteit voor kanaalgebruik, status en configuratie. Opdrachtnemer informeert en adviseert Opdrachtgever. Op verzoek is de functionaliteit toegankelijk voor Opdrachtgever.
5.2.2	<p>Nummerportering</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de portering van alle DID's naar de Cloud SIP-infrastructuur van Opdrachtnemer. Inschrijver is daarmee ook integraal verantwoordelijk voor de insluiting van alle telefoonnummers naar zowel de aangeboden contact center oplossing als de Teams Phone omgeving van de OWO gemeenten zelf.</p>
5.2.3	<p>Presentatie A-nummer</p> <p>Bij inkomende oproepen die doorverbonden of doorgeschakeld worden naar mobiele nummers van de Opdrachtgever of naar derden, kan het nummer van de oorspronkelijke beller (A-nummer) aan de ontvanger gepresenteerd worden (CLIP).</p>
5.2.4	<p>Fallback Contact Center functionaliteit</p> <p>De Opdrachtnemer richt een automatische fallback-voorziening in voor inkomende telefonie die de continuïteit van de bereikbaarheid van Opdrachtgever waarborgt. Deze voorziening voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zolang de Contact Center functionaliteit operationeel is, worden alle inkomende klantinteracties via het Contact Center afgehandeld. 2. Indien de Contact Center functionaliteit niet beschikbaar is (ongeacht oorzaak, gepland of ongepland), worden alle inkomende telefonische klantinteracties automatisch en zonder merkbare vertraging gerouteerd naar vooraf ingerichte Microsoft Teams belgroepen van Opdrachtgever. 3. Indien Microsoft Teams functionaliteit niet beschikbaar is, worden alle inkomende gesprekken automatisch doorgeschakeld naar één vooraf geconfigureerde alternatieve bestemming, zijnde: <ul style="list-style-type: none"> ○ een meldtekst; of ○ één mobiel 10-cijferig nummer; of

	<ul style="list-style-type: none"> ○ één vast 10-cijferig nummer. <p>4. De volledige fallback-keten (Contact Center → Teams-belgroep → alternatieve bestemming) wordt door Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ontworpen; ○ technisch ingericht; ○ aantoonbaar getest samen met Opdrachtgever; ○ opgeleverd vóór ingebruikname van de dienstverlening.
5.2.5	<p>Fallback voor piketdiensten</p> <p>De Opdrachtnemer borgt dat alle door Opdrachtnemer of Opdrachtgever ingerichte piketdiensten te allen tijde bereikbaar zijn via een automatische fallback-voorziening. Deze voorziening voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De fallback moet functioneren <u>ongeacht de technische oplossing of platform</u> waarop de piketdienst is/wordt ingericht (bijv. Contact Center, Microsoft Teams, externe oplossing of combinatie daarvan). 2. Indien de primaire voorziening voor de piketdienst niet beschikbaar is, worden inkomende gesprekken automatisch doorgeschakeld naar: <ul style="list-style-type: none"> ○ een secundaire bestemming binnen het gekozen platform (bijv. belgroep, wachtrij of verantwoordelijke medewerker), en ○ indien deze eveneens niet beschikbaar is, naar één vooraf geconfigureerde tertiaire bestemming, zijnde: <ul style="list-style-type: none"> ▪ een meldtekst; of ▪ één mobiel 10-cijferig nummer; of ▪ één vast 10-cijferig nummer. 3. De fallback werkt volledig automatisch, zonder handmatige acties van Opdrachtgever of piketmedewerkers. 4. De Opdrachtnemer ontwerpt, configureert en test de fallback-voorziening voor alle piketdiensten samen met Opdrachtgever en levert een testrapport op waarin wordt aangetoond dat de fallbackketen functioneert conform deze eis.

5.3 Contact Center applicatie

Eis nr.	Omschrijving
5.3.1	<p>Onafhankelijk functionerende oplossing</p> <p>Opdrachtnemer biedt een Cloud Contact Center oplossing die onafhankelijk van Microsoft Teams kan functioneren met volledig behoud van functionaliteit (inclusief agentinterface).</p>

5.3.2	<p>Integratie Microsoft</p> <ul style="list-style-type: none"> - De contact center oplossing biedt een integratie met Microsoft Teams waardoor de contact center medewerkers: <ul style="list-style-type: none"> o vanuit de gebruikersinterface kunnen doorverbinden naar alle MS Teams users. o binnen de gebruikersinterface de beschikbaarheidsstatus van alle MS Teams users binnen de organisatie kunnen zien, zoals deze status is ingesteld in MS Teams. - Een wijziging van de status in Microsoft Teams moet realtime of near-realtime zichtbaar zijn in de gebruikersinterface.
5.3.3	<p>Certificering Microsoft Teams</p> <ul style="list-style-type: none"> - De aangeboden contact center oplossing moet officieel gecertificeerd zijn door Microsoft voor Microsoft Teams, of aantoonbaar in het certificeringsproces verkeren met afronding binnen zes (6) maanden na gunning. - De leverancier toont dit aan door een verwijzing naar de Microsoft AppSource-vermelding of een verklaring vanuit Microsoft dat het certificeringsproces loopt.
5.3.4	<p>Basisfunctionaliteit</p> <p>De aangeboden Contact Center oplossing dient tenminste de volgende functionaliteit te bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Skill-based routing en diverse routeringsmogelijkheden, waaronder longest idle, round robin, simultaneous en serial. - IVR, welkomsteksten, wachtrij teksten, wachtrij indicatie voor aantal wachtenden en/of verwachte wachttijd, keuzemenu's tenminste 3 niveaus diep. - Contactcenter applicatie (gebruikersinterface) voor contact center medewerkers voor het uitvoeren van reguliere klantcontacthandelingen over alle klantinteractiekanalen. Dit betreft tenminste: aannemen, in wachtstand plaatsen, ruggespraak houden met derde partij, driegesprek met klant erbij voeren, mute-functie ofwel dempen van de microfoon, doorverbinden (bij telefonie zowel warm als koud), beëindigen, uitgaand bellen.
5.3.5	<p>Definitie warm en koud doorverbinden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtgever verstaat onder warm doorverbinden: het doorverbinden van een inkomend gesprek waarbij de initiator eerst contact opneemt met de beoogde ontvanger om het gesprek aan te kondigen, terwijl de beller in de wacht wordt geplaatst. Het gesprek wordt pas doorgezet nadat de ontvanger heeft aangegeven het gesprek te willen aannemen. - Opdrachtgever verstaat onder koud doorverbinden: het direct en zonder voorafgaand overleg doorverbinden van een inkomend gesprek naar een andere persoon of afdeling. Op het moment van doorverbinden wordt de initiator automatisch losgekoppeld uit het gesprek en vindt er geen verdere communicatie plaats tussen de initiator, de beller en de ontvanger. De Contact Center oplossing moet ondersteunen dat bij koud doorverbinden de initiator van het gesprek direct en automatisch wordt losgekoppeld op het moment dat de doorverbinding wordt ingezet, zonder dat handmatige beëindiging van het gesprek door de initiator noodzakelijk is. <p>Inschrijver dient zich te conformeren aan deze definities en de oplossing dient deze functionaliteiten te ondersteunen</p>

5.3.6	<p>Gebruikersinterface - doorverbinden algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een telefoongesprek moet zowel koud als warm kunnen worden doorverbonden naar een interne of externe bestemming (collega, afdeling of extern nummer). - Na het doorverbinden is de contact center medewerker (na eventueel ingestelde nawerktijd) direct weer beschikbaar om andere bellers uit de wachtrij te woord te staan. - Na beantwoording moet de beller/klant door de contact center-medewerker met één muisklik persoonlijk on hold worden gezet. Hierna moet het voor de contact center-medewerker op het persoonlijke beeldscherm zichtbaar zijn hoe lang desbetreffende beller/klant staat te wachten.
5.3.7	<p>Gebruikersinterface - warm doorverbinden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij warm doorverbinden moet de contact center-medewerker via de gidsfunctie de persoon of afdeling kunnen zoeken, waarbij de beller on hold staat met achtergrondmuziek of wachttoon. Indien er contact is, spreekt de medewerker eerst met de persoon of afdeling. Daarna kan de medewerker kiezen om de beller in een driegesprek bij te schakelen, terug te nemen of direct door te verbinden. Deze acties moeten intuïtief en met een beperkt aantal handelingen uitvoerbaar zijn. - De Contact Center oplossing moet ondersteunen dat bij warm doorverbinden het klantgesprek niet verloren gaat door tijdslimieten of technische beperkingen. De contact center-medewerker moet het klantgesprek op elk moment handmatig kunnen terugnemen zolang de doorverbonden partij nog niet heeft aangenomen. Daarnaast moet het mogelijk zijn dat, wanneer de doorverbonden partij niet opneemt, het gesprek automatisch wordt teruggegeven aan de agent of wordt doorgeschakeld naar een andere bestemming (zoals voicemail) van de ontvangende partij. De oplossing mag in geen geval het klantgesprek beëindigen zonder afhandeling. - De Contact Center oplossing moet ondersteunen dat bij doorverbinden naar een willekeurige bestemming de juiste nummerweergave wordt gehanteerd: bij warm doorverbinden wordt tijdens het aankondigingsgesprek het telefoonnummer van de afdeling (bijvoorbeeld KCC) of, indien gewenst, het telefoonnummer van de beller weergegeven voor de beoogde ontvanger. Zodra het gesprek daadwerkelijk wordt doorgezet, wordt het telefoonnummer van de beller zichtbaar voor de ontvanger.
5.3.8	<p>Gebruikersinterface - koud doorverbinden</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Contact Center oplossing moet ondersteunen dat bij doorverbinden naar een willekeurige bestemming de juiste nummerweergave wordt gehanteerd: bij koud doorverbinden wordt het telefoonnummer van de beller direct zichtbaar voor de ontvanger van het gesprek.
5.3.9	<p>Gebruikersinterface - beschikbaarheid en statusbeheer</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Een contact center-medewerker moet de eigen beschikbaarheidsstatus, kunnen instellen tenminste: beschikbaar, wrap-up, bezet, afwezig, vrij te definiëren. - Een contact center-medewerker moet zich kunnen aan- en afmelden per wachtrij voor wachtrijen waaraan de medewerker is toegewezen.
5.3.10	<p>Gebruikersinterface - Monitoring en real-time informatie</p> <p>Een contact center-medewerker heeft binnen de gebruikersinterface zicht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actuele / real-time weergave van het aantal ingelogde medewerkers, aantal gesprekken en wachtenden per wachtrij waarvoor de medewerker is aangemeld. - Actuele / real-time weergave van de status van iedere individuele collega contactcenter-medewerker, tenminste: <ul style="list-style-type: none"> o afgemeld o aangemeld en in gesprek o aangemeld en in nawerktijd o aangemeld maar niet beschikbaar (bijv. pauze) o aangemeld en beschikbaar
5.3.11	<p>Gebruikersinterface – wrap-up codes</p> <p>Contact center-medewerkers dienen na iedere contactsessie 'wrap-up codes' in te kunnen geven in de gebruikersinterface. Middels deze wrap-up codes wordt informatie vastgelegd over type en inhoud van het contactmoment. De wrap-up codes worden opgeslagen en hier kan over gerapporteerd worden.</p>
5.3.12	<p>Apparaat- en audio-instellingen</p> <p>Een contact center-medewerker is in staat om middels de gebruikersinterface in te stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Te gebruiken device/audiopad: desktop app, WebRTC/browser, extern (mobiel) nummer. - Audiodevice voor notificatie inkomend gesprek (rinkelen): speakers, headset/handset of beide.
5.3.13	<p>Gebruikersinterface: Gids- en contactbeheer</p> <p>De gebruikersinterface biedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gidsfunctie (interne contacten): synchronisatie met zelf te definiëren velden in Azure Active Directory (mapping). Medewerkers moeten kunnen zoeken op velden zoals naam, achternaam, e-mail, vast nummer, mobiel nummer, functie, afdeling en andere relevante velden – ook tijdens een gesprek voor warm of koud doorverbinden. - Gidsfunctie (externe contacten): externe contacten (bijv. ketenpartners) moeten centraal kunnen worden toegevoegd, zodat ze direct voor alle contact center-medewerker zichtbaar zijn.
5.3.14	<p>Gebruikersinterface: gesprekshistorie</p> <p>Na aanname van een oproep kan direct alle beschikbare gesprekshistorie aan de contact center-medewerker gepresenteerd worden over het inkomende gesprek op basis van ontvangen CLIP informatie, waarin datum, tijdstip en duur van gesprekken en met welke medewerker(s) gesprekken plaatsgevonden hebben.</p>

5.3.15	<p>Call me back functionaliteit</p> <p>Het moet mogelijk zijn om bellers tijdens het wachten de optie te geven te blijven wachten of een terugbelverzoek te doen. Kiest de beller voor een terugbelverzoek en is de CLI beschikbaar, dan krijgt de beller de mogelijkheid om deze te bevestigen. Is er geen CLI beschikbaar, dan kan de beller een nummer invoeren. Het terugbelverzoek neemt in de oorspronkelijke wachtrij de plaats in van de beller of kan in een andere wachtrij geplaatst worden. De agent kan onderscheid maken tussen een inkomende oproep dan wel een aangeboden terugbelverzoek en kan de terugbelactie op eenvoudige wijze activeren.</p>
5.3.16	<p>Agentgroepen</p> <p>Bij het overschrijden van een vooraf ingestelde drempelwaarde (bijvoorbeeld aantal wachtenden, maximale wachttijd) dient het mogelijk te zijn om de agentgroep te vergroten, waarbij de oproep nog steeds bij voorkeur wordt aangeboden bij de oorspronkelijke groep agenten.</p>
5.3.17	<p>Dagsturing</p> <p>Voor dagsturing binnen de Klant Contact Centers wil Opdrachtgever over verschillende (toekomstige) klantinteractiekkanalen kunnen rapporteren. Deze managementinformatie (realtime en historisch) moet binnen de Contact Center applicatie zichtbaar zijn vanaf een thuiswerkplek alsmede op kantoorlocaties van Opdrachtgever (desktop/laptop, groot beeldscherm/wallboard).</p>
5.3.18	<p>Supervisor en functioneel beheerder</p> <p>Binnen de Cloud Contact Center oplossing biedt een supervisor functie met tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Silent monitoring, barge-in. - Real-time monitoring van wachtrijen. - Contact center-medewerkers handmatig toe te kunnen voegen aan wachtrijen. <p>Supervisors en functioneel beheerders moeten daarnaast de volgende beheeractiviteiten uitvoeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op eenvoudige wijze wijzigingen kunnen doorvoeren in een call flow (o.a. openingstijden, keuzemenu's, routeringsbestemmingen). - Aanmaken, aanpassen en verwijderen van gebruikers met de bijbehorende rollen en rechten. - Aanmaken, aanpassen en verwijderen van werkgroepen, skills, schedules. - Activeren, aanpassen of verwijderen meldteksten, zoeken en terugluisteren van gespreksopnames. <p>Daarbij geldt dat de Contact Center oplossing op basis van autorisaties dusdanig ingericht kan worden dat de verschillende supervisors slechts toegang hebben tot de wachtrij(en) van de 'eigen' gemeente.</p>
5.3.19	<p>Historische rapportages</p> <p>De Contact Center oplossing biedt historische rapportage op alle in de Contact Center omgeving beschikbare parameters en informatie. Naast een uitgebreide set standaard rapportages is tevens de mogelijkheid om zelf rapportages samen te stellen en te exporteren naar een bestand of data-warehouse omgeving. Ook hier geldt dat de Contact Center oplossing op basis van autorisaties dusdanig ingericht kan worden dat bepaalde</p>

	functionarissen slechts rapportages kunnen samenstellen van hun ‘eigen’ wachtrijen.
5.3.20	<p>Uitbreiding kanalen</p> <p>In de toekomst wil Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om de volgende klantinteractiekkanalen (buiten telefonie) via de aangeboden Contact Center oplossing van Inschrijver te kunnen toevoegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestructureerde (via webforms) en ongestructureerde (via Outlook) email. - Directe Social Media berichten (Facebook, Twitter, Instagram) middels een koppeling met Spottler Engage dan wel een rechtstreekse koppeling. - WhatsApp Business. - Live- of webchat. - Chatbot. <p>Inschrijver moet deze (additionele) klantinteractiekkanalen via de aangeboden Contact Center functionaliteit kunnen bieden. Opdrachtgever heeft echter de vrijheid om genoemde interactiekkanalen wel of niet via de oplossing van Opdrachtnemer af te nemen. Inschrijver moet de optionele exploitatie en implementatiekosten voor de extra klantinteractiekkanalen opnemen in bijlage E Prijsin Vulformulier – tabblad C optionele kosten.</p>
5.3.21	<p>Kennisbank</p> <p>De Contact center oplossing beschikt over een geïntegreerde kennisbank waar de Opdrachtgever informatie in kan toevoegen en beheren. Tevens moet het mogelijk zijn om te integreren met bestaande kennisbronnen, zoals de internetwebsite.</p>
5.3.22	<p>Agent ondersteuning op basis van AI</p> <p>De contact center-medewerkers moet de medewerker op basis van AI kunnen ondersteunen op minimaal de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er wordt een transcript van het gesprek gemaakt; het is mogelijk dit transcript (tijdelijk) op te slaan. - De oplossing biedt tijdens een interactie real-time antwoordsuggesties aan medewerkers op basis van de geïntegreerde kennisbank en gekoppelde externe kennisbronnen. - Na afloop van een klantinteractie genereert het systeem een samenvatting. Hierbij wordt gebruikgemaakt van AI-prompting om de opbouw en stijl van de samenvatting te structureren conform de organisatievoorkeuren. - Na afloop van een klantinteractie stelt de oplossing een ‘wrap-up code’ voor die de medewerker handmatig kan accepteren of aanpassen. - De AI-functionaliteiten ondersteunen zowel de Nederlands als de Friese taal. <p>Inschrijver moet de optionele exploitatie en implementatiekosten voor de extra AI functionaliteiten opnemen in bijlage E Prijsin Vulformulier – tabblad C optionele kosten.</p>

5.3.23	<p>Click-to-call Click-to-call functionaliteit wordt geboden voor alle cijferreeksen die voldoen aan de in te stellen criteria van een telefoonnummer.</p>
5.3.24	<p>Recording Gespreksoptname is per wachtrij in te stellen op automatisch opname van alle gesprekken, steekproefsgewijze opname of door contact center-medewerker te activeren. Opnames zijn door de supervisor eenvoudig terug te vinden door te zoeken op datum, tijdstip, CLIP informatie, medewerker of door medewerker toegevoegde tag.</p> <p>Inschrijver moet de optionele exploitatie en implementatiekosten voor de recording functionaliteit opnemen in bijlage E Prijsinvulformulier – tabblad C optionele kosten.</p>
5.3.25	<p>Internet Voor de connectie van de contact center-medewerker en/of supervisor applicatie met de contact center omgeving kan gebruik gemaakt worden van een willekeurige internet verbinding met voldoende bandbreedte.</p>
5.3.26	<p>Authenticatie De oplossing moet een volledig werkende en naadloze Single Sign-On (SSO)-integratie bieden met de Azure Active Directory (AAD)-omgeving van Opdrachtgever, inclusief ondersteuning voor hybride omgevingen met on-premise Active Directory (AD).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikers die zijn aangemeld op hun werkplek of browser met hun AAD-account, moeten zonder handmatige invoer van gebruikersnaam of wachtwoord toegang krijgen tot de contact centerapplicatie (true SSO). - De SSO-integratie maakt gebruik van een beheerde Enterprise Application binnen Azure AD, conform Microsoft-standaarden (bijv. SAML 2.0, OAuth 2.0, of OpenID Connect). - De oplossing mag geen eigen authenticatiemechanisme vereisen buiten de AAD-authenticatie om. - Na uitloggen of sessietime-out moet de gebruiker, zolang de AAD-sessie actief is, opnieuw automatisch kunnen worden aangemeld zonder credentials opnieuw in te voeren. - Beheerders moeten in staat zijn om authenticatiebeleid (zoals MFA, Conditional Access) te beheren via de bestaande AAD-beveiligingsinstellingen. - De oplossing moet zowel cloud-only als hybride AAD-omgevingen (gesynchroniseerd via Azure AD Connect) ondersteunen.
5.3.27	<p>IAM en RBAC De aangeboden Cloud dienst en Contact Center functionaliteit moet compatible zijn met in de markt gangbare Identity & Access Management (IAM) oplossingen en kan hiermee gekoppeld worden door gebruik van open standaarden zoals SAML 2.0. Daarbij moet de aangeboden Cloud dienst de mogelijkheid hebben om rol-gebaseerde toegang (RBAC) te verlenen, zodat een medewerker alleen toegang krijgt tot functies en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.</p>

5.3.28	<p>CTI koppelingen</p> <p>Het contactcenterplatform moet de mogelijkheid bieden om te koppelen met bedrijfsapplicaties (zoals iKCS) via gestandaardiseerde integraties of API's. De koppeling moet minimaal de volgende functionele meerwaarde kunnen realiseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Screen-pop</i>: automatisch tonen van relevante klantinformatie op basis van de binnenkomende CLI (telefoonnummer). • <i>Click-to-call</i>: het kunnen initiëren van een uitgaande oproep rechtstreeks vanuit de bedrijfsapplicatie. • <i>Automatisch vullen van velden</i>: het vooraf invullen van gegevens in de bedrijfsapplicatie op basis van ontvangen CLI-informatie bij een inkomende oproep. • <i>AI-integratie</i>: het kunnen wegschrijven van door AI gegenereerde samenvattingen van gesprekken naar de gekoppelde bedrijfsapplicatie. <p>Inschrijver moet de optionele exploitatie en implementatiekosten voor de koppeling met iKCS opnemen in bijlage E Prijsinvalformulier – tabblad C optionele kosten.</p>
5.3.29	<p>Analyse en optimalisatie</p> <p>De Opdrachtnemer maakt na gunning een grondige analyse van de huidige inrichting van de telefonische dienstverlening en het Contact Center van de Opdrachtgever. Op basis van deze analyse denkt Opdrachtgever proactief mee over optimalisaties en voorziet de Opdrachtnemer van concrete voorstellen ter verbetering van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de kwaliteit en bereikbaarheid van de telefonische dienstverlening richting klanten. • de efficiëntie en werkprocessen van de contactcentermedewerkers. <p>Opdrachtnemer maakt gebruik van de mogelijkheden van het aangeboden Contact Center platform, waaronder (maar niet uitsluitend):</p> <ul style="list-style-type: none"> • toepassing van AI-ondersteuning voor routing of assistentie van agents. • inzet van basisfunctionaliteiten zoals call back, intelligente overflow tussen wachtrijen, en automatische bijschakeling van agents op basis van drempelwaarden.
5.3.30	<p>Flexibel opschalen</p> <p>De Contact Center oplossing moet onbeperkte en directe opschaling ondersteunen (bijvoorbeeld in het geval van een regionale calamiteit), zowel in het aantal geactiveerde gebruikerslicenties als in het aantal gelijktijdig aangemelde agents. Er mag geen enkele beperking bestaan die voorkomt dat een agent zich kan aanmelden.</p> <p>Het moet op elk moment mogelijk zijn om nieuwe gebruikers of agents te activeren zonder vooraf aangekochte of gereserveerde licenties, en zonder verplichting om ongebruikte licenties aan te houden, vooruit te betalen of 'credits' te kopen.</p> <p>De opdrachtgever betaalt uitsluitend voor de in gebruik zijnde licenties.</p>

	De uitbreiding van gebruikers moet on-demand kunnen plaatsvinden via een beheerconsole of selfservicefunctie, met onmiddellijke beschikbaarheid voor gebruik.
--	---

5.4 MS Teams Phone omgeving

De Microsoft Teams Phone omgeving is in 2024 ingericht, grotendeels op basis van een 1-op-1 overname van de inrichting van het toenmalige Mitelplatform. Van Opdrachtnemer wordt verwacht de inrichting en het beheer van de Teams Phone omgeving te optimaliseren.

Eis nr.	Omschrijving
5.4.1	<p>Beleidsformulering en inrichting</p> <p>De Opdrachtnemer werkt samen met vertegenwoordigers van de drie gemeenten aan het opstellen van de gemeentelijke beleidsuitgangspunten ten aanzien van telefonische bereikbaarheid. Deze uitgangspunten worden vertaald naar operationele afspraken en doorvertaald naar technische instellingen/ policies binnen Microsoft Teams Phone. Hierbij wordt rekening gehouden met gemeentelijke verschillen in bereikbaarheidseisen en werkprocessen.</p>
5.4.2	<p>Opschoning van call queues</p> <p>Opdrachtnemer analyseert de bestaande call queues in relatie tot de werkprocessen op de diverse afdelingen, geeft een advies m.b.t. de inrichting van de call queue en zorgt voor de noodzakelijke wijzigingen/opschoningen. Dit betekent minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De juiste medewerkers worden toegewezen aan de juiste queues. - Overbodige of foutieve configuraties worden verwijderd. - De structuur van de queues wordt geoptimaliseerd voor efficiëntie en duidelijkheid en conform beleidsafspraken
5.4.3	<p>Functionele uitbreiding: inzet van de Teams Queue App</p> <p>Opdrachtnemer inventariseert de behoefte aan de aanvullende inzet van de Teams Queue App. Op basis van deze inventarisatie wordt een gefaseerde uitrol voorgesteld, ondersteund door een adoptieaanpak die gebruikers begeleidt in het gebruik van nieuwe mogelijkheden. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de benodigde licenties.</p>
5.4.4	<p>Training en adoptie</p> <p>Opdrachtnemer stelt een trainings- en adoptieprogramma op voor eindgebruikers en voert deze uit. Het programma is gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het vergroten van kennis over en stimuleren van correct en efficiënt gebruik van de functionaliteiten binnen Microsoft Teams Phone. - Het verduidelijken van beleidsuitgangspunten en werkafspraken rondom bereikbaarheid. Hierbij wordt rekening gehouden met gemeentelijke verschillen in bereikbaarheidsuitgangspunten en -afspraken.

5.4.5	<p>Rapportages en monitoring Opdrachtnemer inventariseert de informatiebehoefte van de adviseurs dienstverlening binnen de drie gemeenten en richt rapportages in op basis van de door Microsoft beschikbaar gestelde ‘Power BI query templates for CQD’; het gaat om de 5 (wellicht 6) rapportages die inzicht geven in de bereikbaarheid van de Teams Phone gebruikers en de call queues. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de benodigde Power BI licenties.</p>
5.4.6	<p>Herinrichting van het beheer obv role based assess Opdrachtnemer adviseert en ondersteunt de OWO-gemeenten actief bij het herinrichten van het beheer van gebruikers en instellingen op basis van IAM-principes. Doel hiervan is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe gebruikers automatisch te voorzien van de juiste policies en instellingen. • Gebruikers automatisch toe te wijzen aan de juiste call queues. • Gemeentespecifieke verschillen in beleid en inrichting te respecteren binnen het role based access-framework
5.4.7	<p>Leveren Microsoft Teams gecertificeerde toestellen Op een beperkt aantal werkplekken wordt gebruik gemaakt van een fysiek toestel. Indien aanvulling of vervanging van deze toestellen gedurende de contractperiode noodzakelijk is, dan levert Opdrachtnemer nieuwe Teams gecertificeerde toestellen conform de specs van de huidige Yealink toestellen. Deze toestellen worden door Opdrachtnemer eveneens geconfigureerd en werkend opgeleverd.</p>
5.4.8	<p>Functiebeperking De Opdrachtnemer biedt medewerking aan oplossingen voor medewerkers met een functiebeperking, bijvoorbeeld in de vorm van additionele oproepsignaal en indicatie middels licht en/of geluid.</p>

5.5 Diensten, service en beheer

Eis nr.	Omschrijving
5.5.1	<p>Beschikbaarheid oplossing</p> <ul style="list-style-type: none"> - De betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de afzonderlijke onderdelen binnen aangeboden Cloud dienstverlening van de Opdrachtnemer moeten minimaal 99,9% zijn. - Opdrachtnemer dient de totale beschikbaarheid van de Cloud-dienstverlening te berekenen op kwartaalbasis, binnen het overeengekomen Service Window. De berekening vindt plaats op basis van de volgende uitgangspunten: <ol style="list-style-type: none"> 1. De beschikbaarheid wordt gemeten over het gehele kwartaal, binnen de afgesproken tijden van het Service Window. Uren buiten het Service Window worden niet meegenomen in de berekening. 2. De volgende uitsluitingen zijn van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gepland onderhoud wordt buiten beschouwing gelaten. De leverancier dient geplande onderhoudsmomenten vooraf te communiceren en te registreren.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incidenten of storingen veroorzaakt door factoren buiten de verantwoordelijkheid van de leverancier (bijvoorbeeld netwerkstoringen van derden) kunnen, indien schriftelijk overeengekomen, eveneens buiten beschouwing worden gelaten. <ol style="list-style-type: none"> 3. De leverancier registreert alle onbeschikbare perioden van de dienstverlening, inclusief de exacte begin- en eindtijd, aard van de storing en getroffen maatregelen. 4. De totale beschikbaarheid wordt bepaald door de verhouding van de daadwerkelijk beschikbare tijd ten opzichte van de totale tijd binnen het Service Window (minus de uitgesloten periodes). Alle gemeten onbeschikbaarheid gedurende het Service Window wordt in aanmerking genomen, inclusief ongeplande incidenten en storingen die binnen de verantwoordelijkheid van de leverancier vallen. <p>De leverancier dient de berekende beschikbaarheid kwartaalgewijs te rapporteren aan de opdrachtgever, inclusief een overzicht van incidenten, duur van de onbeschikbaarheid en de redenen voor eventuele uitzonderingen.</p>
5.5.2	<p>Scope service en beheer</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren, beheren en bewaken van de totale dienstverlening binnen de scope van deze opdracht, inclusief het proactief signaleren van verstoringen en afwijkingen in de dienstverlening. <ul style="list-style-type: none"> ○ Het beheer en de monitoring van Microsoft Teams Phone tot op de werkplek valt <u>buiten</u> de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verplicht dit onderdeel actief te monitoren, maar dient wel in staat te zijn om incidenten te herkennen die (mogelijk) samenhangen met Microsoft Teams Phone. ○ Opdrachtnemer fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor alle incidenten en storingen binnen de scope van de dienstverlening, inclusief meldingen die mogelijk verband houden met Microsoft Teams Phone. ○ Bij ieder incident of elke storing onderzoekt Opdrachtnemer of de oorzaak (mede) ligt bij Microsoft Teams of Microsoft Teams Phone. Indien dit het geval is, meldt de leverancier dit onverwijld bij de interne beheerorganisatie van de Opdrachtgever, inclusief een korte analyse en onderbouwing. ○ Opdrachtnemer zal worden gemachtigd om namens de Opdrachtgever incidenten of storingen bij Microsoft in te dienen. Bij elk incident of elke storing wordt in overleg met de interne beheerorganisatie bepaald wie de melding richting Microsoft doet (de Opdrachtnemer of de Opdrachtgever) - De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het functioneel beheer (moves, adds and changes) ten behoeve van de Opdrachtgever, zowel voor de Microsoft Teams-omgeving als voor de Contact Center-oplossing, binnen de overeen te komen procedures en autorisaties.

5.5.3	<p>SLA, DAP en DFA Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat SLA, DAP en Dossier Financiële Afspraken (DFA) en stelt deze documenten op en onderhoudt deze, in overleg met de opdrachtgever. SLA, DAP en DFA vereisen goedkeuring van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer levert, als onderdeel van Subgunningscriterium K3 - Servicemanagement, een concept SLA en een concept DAP. Deze worden tijdens de implementatieperiode besproken.</p> <p>De definitieve SLA, DAP en DFA dienen te worden opgeleverd gelijktijdig met de in productie name van de omgeving door Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform de SLA en evalueert halfjaarlijks het SLA en bespreekt actualisatie van de KPI's met Opdrachtgever. De bijstellingen hierop worden in de processen verwerkt.</p> <p>Opdrachtnemer evalueert jaarlijks de DAP met Opdrachtgever.</p> <p>De documenten zullen worden beheerd door Opdrachtnemer, waarbij wijzigingen van de SLA- en DAP- en DFA- overeenkomsten alleen na goedkeuring van Opdrachtgever door Opdrachtnemer worden toegevoegd als addendum.</p>
5.5.4	<p>Incidentprocedure In de SLA t.a.v. de incidentprocedure dient Inschrijver minimaal een impact/urgentiematrix te beschrijven waaruit de prioriteit wordt afgeleid. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk, in redelijkheid en in samenspraak met Opdrachtnemer, de prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en oplossen van incidenten.</p>
5.5.5	<p>Incidenten, wijzigingen, response- hersteltijden en onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responstijd urgente incidenten binnen 15 minuten na aanmelding door de Opdrachtgever, start aanvang werkzaamheden na maximaal 1 klokuur, met ieder uur een status update. - Overige meldingsclassificaties en bijbehorende respons- en doorloop-/hersteltijden worden door de Opdrachtnemer in de opgestelde SLA beschreven en door de Opdrachtgever kwalitatief beoordeeld en gescoord conform Subcriterium 'K3 - Servicemanagement zoals geformuleerd in de offerteaanvraag. - Inspanningsverplichting van de Opdrachtnemer om ook voor niet urgente storingen binnen 60 minuten een terugkoppeling te geven over het incident, de te ondernemen acties en vervolggcommunicatie. - De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. - Gepland onderhoud minimaal 10 werkdagen van tevoren melden bij de Opdrachtgever inclusief tijdsduur van de onderbreking.
5.5.6	<p>Servicedesk Opdrachtnemer heeft een skilled Servicedesk voor het aannemen, analyseren en oplossen van meldingen aangaande incidenten, issues, wijzigingen, problems en vragen volgens de procedure zoals vastgelegd in de</p>

	<p>SLA. De Servicedesk van Opdrachtnemer fungeert als tweedelijns Servicedesk en communiceert met geautoriseerde personen van Opdrachtgever in de Nederlandse taal. De Servicedesk van Opdrachtnemer moet op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur open zijn voor vragen en meldingen over Microsoft Teams en de Cloud Contact Center oplossing. Buiten deze uren is de bereikbaarheidsdienst van Opdrachtnemer beschikbaar voor Prio 1 incidenten</p>
5.5.7	<p>Urgente meldingen Urgente meldingen worden door de Opdrachtgever telefonisch gemeld, gelijktijdig of nadien worden deze meldingen door de Opdrachtgever gelogd in het ITSM van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om urgente storingen 24 uur per dag, 7 dagen per week te kunnen melden.</p>
5.5.8	<p>Onderhoud en updates Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en updates van de voorgestelde oplossing. De aangeboden diensten zijn altijd up-to-date conform de laatste software release. Updates en onderhoud worden altijd 10 werkdagen van tevoren schriftelijk gemeld aan Opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden en een impact analyse. Nadien wordt altijd schriftelijk het resultaat van de werkzaamheden gemeld aan Opdrachtgever.</p>
5.5.9	<p>Service window Van gepland onderhoud, updates en niet-standaard changes wordt vooraf een impact analyse opgesteld. Afhankelijk van de impact wordt in overleg een tijdstip binnen dan wel buiten werktijden vastgesteld.</p>
5.5.10	<p>Ticketnummer als referentie Incidenten worden geregistreerd in het ITSM systeem van de Opdrachtgever (Topdesk), waarbij voor elke melding een uniek ticketnummer wordt gegenereerd. Dit nummer kan worden gebruikt als referentie.</p>
5.5.11	<p>Koppeling Topdesk De ITSM-omgeving van Opdrachtnemer dient te kunnen voorzien in een API-koppeling (t.b.v. meldingen en inzage in voortgang van incidenten en wijzigingen) met de TopDesk omgeving van Opdrachtgever.</p> <p>Inschrijver moet de optionele exploitatie en implementatiekosten voor de koppeling met Topdesk opnemen in bijlage E Prijsinvalformulier – tabblad C optionele kosten.</p>
5.5.12	<p>Afsluiting meldingen Inschrijver stemt ermee in dat Opdrachtgever bepaalt of een melding kan worden afgesloten. Pas na goedkeuring Opdrachtgever kan dus de melding worden afgesloten.</p>
5.5.13	<p>Uitvoering wijzigingsverzoeken (changes) op basis van strippenkaart</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - De Opdrachtnemer voert changes uit op basis van een strippenkaartconstructie; - Bij aanvang van de overeenkomst neemt de Opdrachtgever een strippenkaart af van 100 uur voor de uitvoering van standaard- en niet standaard changes. Deze is gebaseerd op de uurtarieven van het betreffende functieprofiel (engineer contact center /engineer Microsoft Teams) in het Prijsinvulformulier; - Opdrachtgever heeft een basislijst met standaard changes opgesteld, welke als bijlage D bij dit aanbestedingsdocument is opgenomen. Als onderdeel van de beoordeling van het Subgunningscriterium K3 - Servicemanagement wordt de Inschrijver verzocht om voor iedere standaard change op de basislijst aan te geven hoeveel minuten van de strippenkaart hiervoor worden afgeschreven. Inschrijver mag eventueel de lijst aanvullen met aanvullende standaard changes die naar oordeel van de Inschrijver relevant zijn binnen de scope van deze opdracht. - Voor changes die niet op de basislijst met standaard changes staan ('niet-standaard changes') geldt dat de Opdrachtnemer deze vooraf afstemt met de Opdrachtgever. Voor dergelijke changes stelt de Opdrachtnemer een offerte op voorafgaand aan de uitvoering, inclusief een inschatting van de benodigde uren van de strippenkaart of additionele kosten. Pas na goedkeuring door de Opdrachtgever wordt de change uitgevoerd; - De strippenkaart blijft gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst geldig; - Aanvullingen op de strippenkaart vinden plaats op verzoek van de Opdrachtgever. - De Opdrachtnemer registreert en rapporteert maandelijks het verbruik van uren op de strippenkaart; - De tarieven en voorwaarden die op de strippenkaart van toepassing zijn, blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst onveranderd, behoudens indexatie conform de overeengekomen indexeringsbepaling. <p>De Opdrachtgever wil met deze eis bewerkstelligen dat de uitvoering van changes transparant, voorspelbaar en efficiënt verloopt. De basislijst met standaard changes vormt het uitgangspunt voor vergelijking tussen Inschrijvers en biedt de Opdrachtgever inzicht in de te verwachten inspanning per change.</p>
5.5.14	<p>Webportal</p> <p>Opdrachtnemer zorgt voor een webportal</p> <ul style="list-style-type: none"> - waarbij actuele informatie mbt tot (ver)storingen zichtbaar zijn - met een beschikbaarheidsgraad van minimaal 99,9% tijdens kantooruren (8.00 uur tot 17.00 uur) per maand. Onderhoud aan dit webportal zal alleen plaatsvinden tussen 19.00 en 05.00 uur - waar geautoriseerde personen van Opdrachtgever wijzigingsverzoeken kunnen indienen.
5.5.15	<p>SPOC</p> <p>Voor contractmanagement van Opdrachtgever is een Single-Point-Of-Contact (SPOC) bij Opdrachtnemer ingericht als vast aanspreekpunt voor overleg over de dienstverlening, afspraken en ontwikkelingen. Hiermee wordt de relatie onderhouden.</p>

5.5.16	<p>Beheer bestaande Microsoft Teams-toestellen en ATA's De Opdrachtnemer neemt bij aanvang van de overeenkomst de bestaande Microsoft Teams-toestellen en de aanwezige ATA's in beheer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneel beheer, configuratiebeheer en ondersteuning van deze toestellen en ATA's gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p>
5.5.17	<p>Proactief advies over updates en nieuwe functionaliteiten Gedurende de contractperiode informeert en adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever proactief:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Nader te specificeren) vertegenwoordigers van de Opdrachtgever worden tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de gebruikersinterface van de Contact Center oplossing. Dit vindt plaats in de vorm van kennissessies. - Structureel wordt voor (nader te specificeren) vertegenwoordigers van Opdrachtgever eenmaal per kwartaal een interactieve sessie georganiseerd over de nieuwe functionaliteiten en ontwikkelingen binnen zowel de Contact Center oplossing als de Microsoft Teams Phone omgeving. Hierbij wordt steeds beoordeeld in hoeverre deze innovaties kunnen bijdragen aan het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van de gemeenten. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer concrete voorstellen op voor implementatie, inclusief impactanalyse, adoptieaanpak en eventuele technische aanpassingen. <p>Bovenstaande is onderdeel van de overlegvormen binnen het Servicemanagement.</p>

5.6 Implementatie en migratie

Eis nr.	Omschrijving
5.6.1	<p>Scope Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van alle onderdelen van het project zoals opgenomen in de scope van de aanbestedingsdocumenten.</p>

5.6.2	<p>Projectmanagement Opdrachtnemer stelt één (1) Nederlandstalige projectmanager beschikbaar die:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal vijf (5) jaar ervaring heeft met het leiden van ICT-projecten van vergelijkbare omvang en complexiteit; - Aantoonbare kennis heeft van projectmanagementmethodieken (bijv. PRINCE2, IPMA, Agile of gelijkwaardig); - Beschikt over sterke communicatieve en interpersoonlijke vaardigheden, waaronder effectieve Nederlandse communicatie, samenwerking met diverse stakeholders, probleemoplossend vermogen en besluitvaardigheid; - Tijdens de opdracht het vaste aanspreekpunt voor Opdrachtgever is. <p>Inschrijver voegt bij de inschrijving een CV toe waaruit bovengenoemde ervaring en kennis blijkt.</p>
5.6.3	<p>Borging kennisoverdracht aanbieding en aanbestedingsdocumenten De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle context, eisen en wensen uit deze aanbesteding, alsmede de volledige door Opdrachtnemer ingediende aanbieding, bekend zijn bij en worden overgedragen aan de projectorganisatie van de Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht. De Opdrachtnemer borgt deze kennisoverdracht door:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een interne overdrachtsprocedure te hanteren tussen de commercieel verantwoordelijke(n) en de uitvoeringsorganisatie; 2. Uiterlijk bij de start van de uitvoering (kick-off) schriftelijk te bevestigen aan de Opdrachtgever dat deze overdracht heeft plaatsgevonden; 3. Op verzoek van de Opdrachtgever inzage te geven in de inhoud of vorm van deze overdracht (bijvoorbeeld een overdrachtsdocument, presentaties of verslaglegging).
5.6.4	<p>Implementatie en migratie plan De Opdrachtnemer levert bij de inschrijving een opdracht specifiek concept implementatie- en migratieplan op. Dit concept plan zal door de Opdrachtgever beoordeeld worden op basis van Subgunningscriterium K2 – Implementatie- en migratieplan zoals geformuleerd in de offerte aanvraag.</p>
5.6.5	<p>Implementatie- en migratieplan Het implementatie- en migratieplan wordt bij de voorbereiding van de implementatie in overleg met de Opdrachtgever definitief opgesteld.</p>
5.6.6	<p>Migratieplan In het migratieplan beschrijft de Opdrachtnemer op welke wijze de Opdrachtnemer de migratie uitvoert met inachtneming van tenminste de volgende doelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volledig gerealiseerde en geteste omgeving voor migratie. - Minimale impact op de bereikbaarheid van de organisaties tijdens migratie.

5.6.7	<p>Milestones / fasering implementatie</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de ingebruikname/livegang van de Contact Center oplossing en infrastructurele componenten uiterlijk 1 juli 2026 zal plaatsvinden (Fase 1). De afronding van de optimalisatie van de inrichting en het beheer van Microsoft Teams Phone (eis 5.4.1 t.m 5.4.6) dient afgerond te zijn voor 1 november 2026 (Fase 2).</p> <p>Opdrachtnemer dient regelmatig de voortgang van het project te rapporteren en is verplicht om onmiddellijk te communiceren over eventuele vertragingen, samen met de voorgestelde maatregelen om deze vertragingen te minimaliseren.</p>
5.6.8	<p>Inrichtingsdocumentatie Contact Center oplossing</p> <p>Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de implementatie en configuratie van de Contact Center functionaliteit. In de ontwerpfase worden door Opdrachtnemer inrichtingsdocumenten opgesteld voor de configuratie van de Contact Center functionaliteit. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitzetten van acties om de juiste informatie bij Opdrachtgever voor de inrichtingsdocumenten op te halen. De inrichtingsdocumenten moeten met elkaar in lijn zijn gebracht om vervolgens te bespreken en af te stemmen met Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever start Opdrachtnemer met configuratie van de geaccordeerde inrichtingsdocumentatie. De documentatie wordt na de nazorgperiode (zo nodig bijgewerkt) overgedragen aan Opdrachtgever.</p>
5.6.9	<p>Inrichtingsdocumentatie geoptimaliseerde Microsoft Teams Phone omgeving</p> <p>Alle aanpassingen in de Microsoft Teams Phone omgeving als gevolg van het verbetertraject worden zorgvuldig vastgelegd en na akkoord geconfigureerd door Opdrachtnemer. De documentatie wordt overgedragen aan Opdrachtgever.</p>
5.6.10	<p>Gebruikersacceptatietest</p> <p>Voorafgaand aan de definitieve livegang voert Opdrachtgever een gebruikersacceptatietest uit met betrekking tot de juiste functionele werking van de aangeboden Cloud dienst met Contact Center functionaliteit. De onderstaande uitgangspunten zijn voor uitvoering van de GAT van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer stelt een testomgeving ter beschikking voor de gebruikersacceptatietesten; - Voor aanvang wordt een gebruikersacceptatiedocument voor Opdrachtgever opgesteld; - GAT zal plaatsvinden op kantoorlocaties en thuiswerklocaties; - Tijdens de GAT zal Opdrachtnemer aanwezig zijn voor het voorafgaand geven van een gebruikersinstructie en oplossen van testbevindingen; - Bij het niet accepteren van de GAT (op basis van het gebruikersacceptatiedocument) kan de overeenkomst en daarmee implementatie nietig worden verklaard.

5.6.11	<p>Opleidingen</p> <p>De nieuwe Contact Center oplossing brengt veranderingen met zich mee. <u>Alle</u> contact center medewerkers, supervisors en beheerder moeten door Opdrachtnemer voorafgaand aan de live-gang goed worden ingelicht en getraind.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle opleidingen worden in de Nederlandse taal gegeven; - De opleidingen worden op een door Opdrachtgever gekozen locatie(s) en/of online gegeven; - Een QRC, hand-outs, instructievideo's en overig opleidingsmateriaal voor cursisten zijn in de Nederlandse taal digitaal en/of fysiek beschikbaar.
5.6.12	<p>Overgang buiten kantooruren</p> <p>Met de overgang naar de nieuwe Cloud omgeving moet Inschrijver rekening houden met een livegang die plaatsvindt buiten kantoor tijden (in de avonden en/of weekend). De kosten hiervoor moeten zijn opgenomen in het prijsformulier.</p>
5.6.13	<p>Draaiboek</p> <p>Opdrachtnemer stelt een draaiboek op. Het draaiboek beschrijft de belangrijkste stappen en afspraken om de migratie op de dag van live-gang naar de nieuwe contact center oplossing met succes te kunnen uitvoeren.</p>
5.6.14	<p>Nazorg</p> <p>De eerste twee werkdagen dat Opdrachtgever daadwerkelijk klantcontacten via de nieuwe oplossing ontvangt, is Opdrachtnemer op de locatie van Opdrachtgever aanwezig ten behoeve van het oplossen van storingen en of problemen, het ondersteunen van contact center medewerkers bij het eerste gebruik én het doorvoeren van eventuele wijzigingen (afwijkingen van het ontwerp) die tijdens deze periode als noodzakelijk of wenselijk naar voren komen, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs eenvoudig en ter plaatse kunnen worden gerealiseerd.</p>

5.7 Security eisen

Eis nr.	Omschrijving
5.7.1	<p>Gescheiden omgeving</p> <p>De aangeboden dienstverlening is geïsoleerd van andere klanten van Opdrachtnemer, waardoor het onmogelijk is om toegang te krijgen vanuit een andere organisatie.</p>
5.7.2	<p>ISO27001 /NEN 7510</p> <p>Inschrijver en eventuele relevante ketenpartners zijn minimaal aantoonbaar ISO/IEC 27001:2013 en NEN 7510 of gelijkwaardig gecertificeerd. Er dient sprake te zijn van aantoonbare mapping op BIO2-controls.</p>

5.7.3	<p>Data</p> <p>De data die wordt opgeslagen in de Cloud-omgeving blijft eigendom van de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever). De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte.</p>
5.7.4	<p>MFA</p> <p>Alle accounts waarmee toegang tot systemen met Opdrachtgever-data kan worden verkregen via het “open internet” dienen voorzien te zijn van twee-factor authenticatie (2FA). Concreet betekent dit dat toegang tot de aangeboden Cloud dienstverlening via een internetbrowser alleen mogelijk is met Multi-factor Authenticatie (MFA). MFA wordt voor opdrachtgever geregeld via Entra ID.</p>
5.7.5	<p>Encryptie</p> <p>Alle gegevens en klantinteracties (o.a. telefoongesprekken en chats) moeten verplicht versleuteld worden tijdens transport én opslag. Voor transport geldt minimaal het gebruik van SIP-TLS voor signalering en SRTP voor media. Sleutelbeheer moet voldoen aan best practices, inclusief periodieke sleutelrotatie en veilige opslag van cryptografische sleutels.</p>